

# KINERJA PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA SIAWUNG KECAMATAN BARRU KABUPATEN BARRU

**A. Pananrangi M**

STIA AL Gazali Barru

## ABSTRAK

*Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Salah satu tugas dari Pemerintah Desa adalah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa Sawung dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini didasarkan pada teori: produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas yang disesuaikan dengan PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Desa Siawung dalam pelayanan administrasi kependudukan dikategorikan cukup baik, meskipun belum maksimal' dan masih perlu dilakukan pembenahan.*

**Kata Kunci :** *Kinerja Pemerintah Desa, Pelayanan Administrasi Kependudukan*

## A. PENDAHULUAN

Pemerintahan Desa adalah bagian dari sistem pemerintahan nasional. Kehadiran pemerintah desa dinilai memegang peranan penting karena memberikan sumbangan besar dalam menciptakan stabilitas nasional. Hal ini diperkuat karena pembangunan desa bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mendorong tumbuhnya prakarsa dan swadaya masyarakat desa. Selain itu masyarakat desa menjadi potensi sumber daya manusia yang dapat nermamfaat baik sebagai objek pembangunan maupun sebagai subjek pembangunan.

Sebagai ujung tombak pelaksanaan pemerintahan, maka pemerintah desa memiliki tugas dan peran yang strategis dalam pembangunan masyarakat desa. Tugas ini tercermin ketika diberlakukan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pemerintah Daerah, dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Desa., dan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 juga tentang Desa. Tugas tersebut adalah : menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melaksanakan pembinaan kemasyarakatan, dan memberdayakan masyarakat.

Melihat tugas dan peran tersebut , pemerintah desa sesungguhnya mengembangk amanah yang cukup

berat. Sementara pada saat yang sama pemerintah desa dituntut untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good Governance*) yang berfokus pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan publik dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Oleh karena itu pemerintah desa harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja terutama dalam setiap melakukan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh pemerintahan desa dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah proses pembuatan surat menyurat yang masih dilaksanakan secara manual sebagai akibat dari minimnya sarana dan prasarana pendukung. Sebagian besar desa belum menerapkan aplikasi yang berbasis Web yang juga tidak dapat diakses oleh masyarakat secara langsung. Selain itu juga dipengaruhi oleh masih minimnya sebagian kemampuan dan pengalaman aparatur desa . yang mana berdampak terhadap pelayanan kurang maksimalnya pelayanan administrasi kependudukan dalam pelayanan terhadap masyarakat desa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Pemerintah Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## 1. Kinerja

Menurut Ivancevich (2006:99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Menurut Wibowo (2007: 7) bahwa kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya kinerja adalah hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses pekerjaannya berlangsung. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat propit oriented dan nono profit oriened yang dihasilkan selama satu periode waktu (Irham Fahmi: 2015).

Dari pengertian di atas, maka dapat dikatakan bahwa kinerja adalah refleksi dari sikap pribadi seseorang individu atau sekelompok tentang pekerjaan atau kerjasama, seperti sikap pegawai dalam bekerja dan kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh kebijakan yang dibuat oleh pimpinan dalam melaksanakan

tugas/ pekerjaan.

Malayu, SP (2009) menyatakan beberapa hal yang dapat dilakukan guna meningkatkan serta membina kinerja, yaitu: 1. Pembinaan disiplin kerja 2. Pengembangan kepribadian 3. Pengikutsertaan pegawai dalam proses pengambilan karir dan masa depannya 4. Memberikan penghargaan yang wajar 5. Mengelola konflik dan kompetisi 6. Menciptakan suasana saling menghormati di antara pegawai 7. Kesempatan promosi dan pengembangan karir 8. Pengertian pimpinan terhadap pegawai yang mengalami masalah pribadi 9. Jaminan perlakuan yang adil dan objektif 10. Memberikan pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan 11. Adanya pengakuan 12. Imbalan pengakuan dan 13. Imbalan keuangan atau financial rewards

Agus Dwiyanto (2006 : 50), berpendapat bahwa untuk mengukur tingkat kinerja, dapat digunakan indikator kinerja yaitu : Produktivitas , Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas.

### a. Produktivitas

Swastha dan Sukotjo (2002), berpendapat bahwa produktivitas adalah sebuah konsepsi yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa yang diproduksi) dengan sumber (jumlah

tenaga kerja, modal, tanah, energi dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut. Selanjutnya menurut Handoko (2003) produktivitas didefinisikan sebagai hubungan masukan-masukan dan keluaran-keluaran suatu sistem produksi

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang ada agar lebih efektif dan efisien. Untuk mengukur produktivitas kerja aparat Desa digunakan beberapa indikator yaitu:

1. Sikap Mental Perilaku Aparat Pemerintah Desa

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Sikap mental bersumber dari persepsi aparat terkait perasaan terhadap tugas yang dijalankan

2. Kemampuan Aparat Pemerintah Desa

Kemampuan aparat pemerintah desa dituntut secara optimal dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya khususnya dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

3. Semangat Kerja

Semangat kerja adalah suatu

dorongan untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, yang mendorong setiap tugas yang diembang dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. cepat dan baik.

## **b. Kualitas Layanan**

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Waktu Penyelesaian; waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Biaya Pelayanan; Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk Pelayanan; hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Saranan dan Prasarana; penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan; kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan

terus digalakkan dengan tujuan menghadirkan pelayan birokrasi yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan digulirkannya berbagai langkah kebijakan. Dimulai dengan menetapkan Kepmenpan Nomor: 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun karena kebijakan tersebut dinilai belum mampu memenuhi tuntutan dan aspirasi masyarakat, maka, pemerintah melakukan perubahan lagi dengan ditetapkannya PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Akan tetapi setelah diterapkan kebijakan ini ternyata pada prakteknya juga masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu pemerintah melakukan langkah perbaikan lagi melalui PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (A. Pananrangi M. 2018).

Adapun unsur – unsur dalam setiap perubahan kebijakan pemerintah jika dirinci, akan terlihat seperti dalam tabel berikut ini :

<b>Kepmen No 25 Tahun 2004</b>	<b>Permenpan No 16 Tahun 2014</b>	<b>Permenpan No 14 Tahun 2017</b>
1. Prosedur pelayanan,	1. Persyaratan	1. Persyaratan
2. Persyaratan Pelayanan,	2. Prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Kejelasan petugas pelayanan,	3. Waktu pelayanan	3. Waktu penyelesaian
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,	4. Biaya/Tarif	4. Biaya/ tarif
5. Tanggung jawab petugas pelayanan,	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan,	6. Kompetensi Pelaksana	6. Kompetensi pelaksana
7. Kecepatan pelayanan,	7. Perilaku Pelaksana	7. Perilaku pelaksana
8. Keadilan mendapatkan pelayanan	8. Maklumat Pelayanan	8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Kesopanan dan keramahan petugas,	9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9. Sarana dan prasarana.

<b>Kepmen No 25 Tahun 2004</b>	<b>Permenpan No 16 Tahun 2014</b>	<b>Permenpan No 14 Tahun 2017</b>
10. Kewajaran biaya pelayanan,		
11. Kepastian biaya pelayanan,		
12. Kepastian jadwal pelayanan,		
13. Kenyamanan lingkungan,		
14. Keamanan Pelayanan,		

### **c. Akuntabilitas**

Pengertian akuntabilitas menurut Astuti Dan Yulianto, (2016) adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang badan hukum pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Kemudian Miriam (2012) mendefinisikan akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban pihak yang diberi kuasa atau mandat untuk memerintah kepada yang memberi mereka mandat. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling

mengawasi

Dalam konteks pemerintahan Desa, salah satu tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakan adalah menyelenggarakan administrasi kependudukan. Dalam menjalankan tugas tersebut. diharapkan memegang prinsip keterbukaan, ketanggapan, kreatifitas dan akuntabilitas dalam pelayanan dari segenap jajaran aparatur pemerintah desa. Salah satu perwujudan pelaksanaan dari akuntabilitas pemerintahan desa adalah menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. .

### **d. Desa, Pemerintahan Desa, dan Pemerintah Desa**

Dalam pasal 1 ayat 1 UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa disebutkan pengertian desa yaitu Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang



untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam PP No. 43 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Perangkat desa sebagaimana dimaksud terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Perangkat desa terdiri atas, sekretariat desa, pelaksana teknis lapangan dan unsur kewilayahan.

Dengan demikian terdapat perbedaan antara pemerintahan desa dengan pemerintah desa. Perbedaan tersebut adalah bahwa disebut Pemerintahan Desa ketika menyelenggarakan urusan pemerintahan pemerintah desa bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD),

sedangkan pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa.

#### **e. Administrasi Kependudukan**

Sesuai Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. kemudian di dalam penjelasan Undang Undang Administrasi Kependudukan tersebut dijelaskan bahwa : administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. dari segi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif

Pelaksanaan administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting dan berperan strategis dalam pembangunan. Faktor penyebabnya karena melalui

pelaksanaan sistem administrasi kependudukan tersebut dapat diketahui tentang jumlah penduduk, karakteristik penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk serta kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Selain itu melalui administrasi kependudukan, dapat memudahkan pemerintah dalam menerapkan kebijakan pemerintah terkait program, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan nasional. Selain itu, juga sangat bermamfaat sebagai sumber data dalam pelaksanaan Pileg, Pilpres, Pemilu, dan Pilkada.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Alasannya karena pendekatan kualitatif mempunyai fleksibilitas yang tinggi bagi peneliti ketika menentukan langkah-langkah penelitian. Pendekatan kualitatif dapat memberi kesempatan kepada peneliti dalam berekspressi untuk membuat penjelasan yang lebih luas dalam bentuk penafsiran berdasarkan kepastian intuitif.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah dari Informan sedangkan data skunder adalah data kepustakaan, artikel dan jurnal ilmiah. Dalam penelitian yang menjadi informan berjumlah 40 orang, terdiri

dari : :Kepala Desa, Sekretaris Desa, Staf, Kepala Dusun, ketua RT, tokoh Masyarakat, dan masyarakat umum yang telah memperoleh jasa pelayanan Administrasi Kependudukan.

Untuk teknik pengumpulan data digunakan beberapa jenis, yaitu Observasi, wawancara mendalam (in-depth interview) dan studi kepustakaan. Kemudian untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan metode triangulasi di mana untuk mendapatkan data diambil dari beberapa sumber. Menurut N. Narayanasamy (2009 : 32) bahwa triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Patton (dalam Sutopo, 2002: 78) menyatakan bahwa ada empat macam teknik triangulasi, yaitu: triangulasi data, triangulasi metode, triangulasi peneliti, triangulasi teori. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan metode.

Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model Interaktif (*Interactive Model Of Analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono : 2015). Aktivitas dalam teknik analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus



sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data, yaitu *Collection Data*, *Reduction Data*, *Display Data*, dan *Conclusion Drawing/Verifyng*.

Selanjutnya fokus dalam penelitian ini adalah membahas pencapaian kinerja pemerintah desa Siawung Kecamatan barru Kabupaten Barru dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa. Untuk mengkaji kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut, maka peneliti menggunakan indikator kinerja sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006 : 50), yaitu : Produktivitas, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Kantor Desa Siawung yang berlangsung selama kurang lebih dua bulan, ( Oktober – Nopember 2018). Peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui wawancara yang mendalam , akhirnya

diperoleh jawaban sesuai yang diinginkan yang didasarkan pada teori Agus Dwiyanto (2006 : 50), yaitu :

#### 1. Produktivitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur produktifitas kerja aparat desa digunakan beberapa indikator yaitu:

##### a. Sikap Mental Perilaku Aparat Pemerintah Desa

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh jawaban bahwa sikap mental aparat cukup bagus baik ketika bertugas dalam melayani maupun ketika dalam tempat dan situasi yang lain.

##### b. Kemampuan Aparat Pemerintah Desa

Kemampuan aparat pemerintah desa adalah kesanggupan melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang tercermin dalam penguasaan ilmu, pengalaman dan keterampilan. Dalam konteks ini berdasarkan jawaban informan bahwa pada dasarnya kemampuan aparat Pemerintah Desa sudah cukup baik meskipun belum optimal sebagaimana mestinya.

c. Semangat Kerja

Semangat kerja adalah dorongan yang menimbulkan gairah untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, yang memungkinkan pekerjaan diselesaikan dengan cepat tepat, efektif dan efisien. Dalam bahagian ini diperoleh jawaban bahwa semangat kerja aparat desa masih kurang dengan alasan utama sarana dan prasarana yang belum lengkap.

**2. Kualitas Layanan**

Ciri utama pelayanan yang berkuakitas adalah adanya kepuasan dari penerima layanan. Oleh karena itu dalam mengukur kualitas layanan pemerintah desa disesuaikan dengan PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi unsur – unsur yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya/ tarif
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- i. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dari 9 unsur tersebut telah berjalan cukup baik. Hanya pada aspek penanganan pengaduan, sarana dan dan prasarana belum optimal. Pada aspek penanganan pengaduan, mekanisme pengaduan belum ada secara formal, sehingga masyarakat terkadang mengalami kesulitan tentang tata cara mengajukan aduan. Kemudian dari aspek sarana dan prasarana diketahui bahwa sarana dan prasarana belum lengkap, termasuk belum diterapkan sarana adiministrasi kependudukan yang berbasis Website.

**3. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggung jawaban aparat pemerintah terhadap tugas yang dijalankan. Akuntabilitas juga merupakan ukuran yang menunjukan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang disesuaikan dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat serta mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat. Unsur – unsur yang terkait norma dan etika pelayanan di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orentasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat. Dalam bahagian ini diperoleh jawaban bahwa akuntabilitas pelayanan yang

ditunjukkan oleh aparat desa telah berjalan cukup baik.

## B. Pembahasan

Setelah jawaban informan terkumpul, maka dapat digambarkan bahwa :

1. Produktivitas pemerintah desa sudah cukup baik/ tinggi. Hal ini dilihat dari aspek adanya kemampuan aparat desa dalam melayani pengurusan surat-surat administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat, Seperti surat pengantar KK dan KTP, Akta Kelahiran dan surat keterangan lainnya . Begitu pula dari aspek sikap mental prilaku aparat desa. bahwa sikap mental aparat cukup baik, ramah dan bersahabat ketika bertugas dalam melayani masyarakat maupun ketika dalam tempat dan situasi yang lain.
2. Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dari 9 unsur tersebut semuanya telah berjalan cukup baik. Hanya pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dan aspek Sarana dan prasarana pelaksanaan belum optimal. Pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan belum ada secara formal mengenai

mekanisme pengaduan, sehingga masyarakat terkadang mengalami kesulitan tentang tata cara mengajukan aduan.

Selain itu adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan masih dijalankan secara manual dan belum mempunyai website yang dapat memudahkan baik bagi aparat desa maupun masyarakat penerima layanan.

3. Akuntabilitas pelayanan dilihat dari kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan di bidang administrasi kependudukan menunjukkan sudah berjalan cukup baik, Hal ini dilihat sudah sesuai dengan aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat. Aturan dan norma serta etika pelayanan yang dimaksud antara lain adalah: adanya transparansi pelayanan, laporan pertanggungjawaban sudah sesuai aturan dan tepat waktu, prinsip keadilan yang sudah berjalan ke seluruh masyarakat, dan jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, serta orientasi pelayanan desa, telah dijalankan dengan cukup baik.

## **D.KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang kemudian dilakukan analisis mendalam, maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan hasil peneliti secara keseluruhan bahwa meskipun belum maksimal, tetapi kinerja Pemerintah Desa Siawung dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikategorikan cukup baik. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dipahami bahwa pada prinsipnya Pemerintah Desa Siawung telah menunjukkan kinerja cukup baik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Namun demikian masih perlu diadakan beberapa perbaikan khususnya pada mekanisme pengaduan masyarakat. Hal ini dipandang penting karena melalui aduan masyarakat Pemerintah Desa akan mengetahui lebih detil apa yang menjadi aspirasi dan kebutuhan warga desa. Dari aduan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk meningkatkan kinerja pelayanan selanjutnya.

Kurangnya sarana dan prasarana mempengaruhi kualitas pelayanan aparat desa. Namun demikian pemerintah desa telah menunjukkan komitmen yang kuat, kekurangan

tersebut tidak menjadi penghalang dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

### **B. Saran**

Berdasarkan dari beberapa kesimpulan di atas, maka disarankan:

1. Meskipun kinerja pelayanan administrasi kependudukan, namun belum sampai taraf maksimal sebagaimana mestinya. Oleh karena itu Pemerintah Desa disarankan melakukan upaya peningkatan kinerja pelayanan melalui peningkatan kemampuan dan keterampilan aparat pelayanan melalui pendidikan dan latihan (Diklat), serta peningkatan pengalaman dengan melakukan study banding ke desa yang lebih maju.
2. Agar segera disusun dan diterapkan mekanisme pengaduan masyarakat guna dijadikan kajian untuk evaluasi dalam peningkatan kinerja. Selain itu agar diterapkan pemanfaatan informasi Teknologi (IT) berbasis Web yang memudahkan baik pemberi pelayanan maupun masyarakat penerima layanan khususnya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Titiek Puji dan Yulianto. 2016. *Good Governance Pengelolaan Keuangan Desa Menyongsong Berlakunya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014*. Universitas Setia Budi Surakarta. Jurnal Riset Akuntansi. Volume 1 No. 1: 1- 14.
- Dwiyanto, Agus,dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi di Indonesia*, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan dan Kebijakan, UGM.
- Fahmi, Irham, 2013, *Manajemen Kinerja*, CV.Alpabeta, Bandung
- Hasibuan, Malayu, S. 2009, *Manajemen*, Bumi Aksara, Bandung
- Handoko, T. Hani, (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta
- John Ivancevich, 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Erlangga: Surabaya
- Miriam. 2012. *Penerapan Otonomi Dalam Menguatkan Akuntabilitas Pemerintah Desa dan Pemberdayaan Masyarakat di Desa Aglik Kecamatan Grabag Kabupaten Purworejo*. Yogyakarta: UNY.
- Narayanasamy, N. (2009). *Participatory Rural Appraisal Principles, Methods and Application*. Second Edition. First Published. ISBN: 978-81-7829-885-6 (PB) h. 32
- Pananragi. A. (2018). Jurnal. *Study Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik*. Meraja Jurnal. Volume 1 No. 3. ISSN 2615 – 2037.
- Sutopo, HB. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Cetakan Ke 7. Bandung : Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu, (2002), *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Keenam, Liberty, Yogyakarta.
- Wibowo (2007) *Menejemen Kinerja*. Yogyakarta. Raja Grafindo Persada
- Jurnal :**
- Nurlia, 2018, *Pemetaan Dimensi Kunci Pelaksanaan Pengembangan Organisasi Dalam pandangan Rhodes Dan Antoine*, Meraja journal, Vol 1 No 3, <https://merajajournal.merajamedia.com/index.php/mrj/article/view/36> [ diakses tanggal 25 Desember 2018]
- Pananrangi andi, 2018, *Study Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik*, Meraja journal Vol 1 No 3 , <https://merajajournal.merajamedia.com/index.php/mrj/article/view/39> [diakses tanggal 29 Desember 2018]
- Sumber Lain:**
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 *tentang Desa*.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 *tentang Administrasi Kependudukan*



Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007  
*tentang Pelaksanaan Undang-Undang  
No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi  
Kependudukan*

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun  
2014 *Tentang Petunjuk Pelaksanaan  
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014  
Tentang Desa.*

KEPMENPAN No, 63 Tahun 2003 *Tentang  
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik.*

KEPMENPAN No 25 Tahun 2004 *Tentang  
Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Dan Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah*

PERMENPANRB No.16 Tahun 2014 *tentang  
Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat  
(SKM) terhadap Penyelenggaraan  
Pelayanan, Publik*

PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun  
2017 *tentang Pedoman Penyusunan  
Survei Kepuasan Masyarakat Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik*